

Universitas Bina Nusantara

Jurusan Sistem Informasi
Program Studi Komputerisasi Akuntansi
Skripsi Sarjana Komputer
Semester Ganjil Tahun 2005 / 2006

Analisis dan Perancangan e-CRM pada Dharma Gravire

Albert Ernam F.	0600627122
Suhgian	0600626851
Elu Kondana	0600630035
Kelas / Kelompok	07 PCA / 02

Abstrak

Dharma Gravire adalah perusahaan pelopor pembuatan *personalized item* yang menyediakan berbagai macam produk *gravire*. Dharma Gravire mengutamakan *personal touch* bagi pelanggannya, maka kami mencoba memberikan solusi bagi perusahaan untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Metode yang digunakan adalah metode studi pustaka, metode analisis dengan evaluasi sistem melalui SWOT, dan metode perancangan yang mencakup perancangan tampilan layar, perancangan proses, dan perancangan program. Dari penelitian ini dihasilkanlah suatu sistem e-CRM yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan kesetiaan pelanggan, dimana *website* tidak hanya sebagai penyedia informasi saja, akan tetapi sekaligus sebagai alat untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan pelanggan.

Tentu saja hasil yang diharapkan dari perancangan e-CRM ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan, memudahkan pelanggan untuk melihat, mengakses dan mengamati serta memutuskan barang yang diinginkan, sehingga pelanggan semakin setia. Dengan e-CRM ini dapat disimpulkan penjualan (*sales*), pemasaran (*marketing*), pelayanan (*service*) akan jauh lebih mudah dan pelanggan akan lebih puas.

Kata kunci : Analisis, Perancangan, e- CRM

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Dan Perancangan e-CRM Pada Dharma Gravire”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna mencapai gelar kesarjanaan jenjang pendidikan strata-1 pada jurusan Komputerisasi Akuntansi di Universitas Bina Nusantara, Jakarta.

Mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang kami miliki, maka kami menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kami sangat mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan skripsi ini.

Sehubungan dengan penyusunan skripsi ini, penulis telah menerima banyak bantuan, bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Almarhum Ibu Dr. Th. Widia Soerjaningsih, MM., selaku Rektor Universitas Bina Nusantara.
2. Prof. Dr. Gerardus Polla, M.App. Sc., selaku Rektor Universitas Bina Nusantara.
3. Bapak Idris Gautama, SE., S.Kom, MBA, MM., selaku Ketua Jurusan Program Studi Komputerisasi Akuntansi Universitas Bina Nusantara.
4. Ibu Noerlina, S.Kom, MM., selaku Sekretaris Jurusan Komputerisasi Akuntansi.

5. Ibu Indrajani, S.Kom, MM., sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan banyak sekali bimbingan, masukan, bantuan, dan dukungan kepada kami.
6. Para Dosen Universitas Bina Nusantara, yang telah banyak memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan kami.
7. Seluruh Pimpinan dan *staff* PT Dharma Gravire yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk melakukan penelitian serta Pak Hau Hau yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menyediakan data serta informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Orang tua dan saudara-saudara kami yang telah memberikan dorongan, semangat dan doa selama masa perkuliahan kami termaksud dalam penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh *staff* Universitas Bina Nusantara, khususnya *staff* perpustakaan yang telah membantu untuk mendapatkan buku-buku referensi yang berguna dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
10. Teman-teman Kos Manggis, Steffie, Hanna, Thedy, Yuli, Bun Sing, Enggal, teman-teman kelas 07 PCA, Rudi yang bersedia meluangkan waktu membantu kami, dan kawan-kawan baik kami yang tidak dapat kami sebut satu persatu, terima kasih atas supportnya serta bantuan dan saran-saran guna terwujudnya skripsi ini. *Thanks a lot guys !!*
11. Serta semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Akhir kata, kami berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi setiap orang yang membacanya dan pihak-pihak yang membutuhkan, khususnya bagi para calon

peneliti lain, skripsi ini dapat dijadikan sumber informasi dan rujukan untuk penelitian dengan topik yang relatif sama.

Jakarta, Januari 2006

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR.....	i
HALAMAN JUDUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN COVER.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	2
1.3 Tujuan Dan Manfaat	2
1.3.1 Tujuan.....	2
1.3.2 Manfaat.....	3
1.4 Metodologi Penelitian.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 CRM (<i>Customer Relationship Management</i>).....	6
2.1.1 Definisi CRM.....	6
2.1.2 Kerangka bisnis CRM.....	6

2.1.3 Fase CRM.....	7
2.1.4 Jenis CRM.....	9
2.1.5 Manfaat CRM.....	10
2.1.6 Faktor Penentu Keberhasilan CRM	12
2.1.7 Tujuan dan Aplikasi CRM	13
2.2 E-CRM.....	14
2.2.1 Pengertian e-CRM.....	14
2.2.2 Keunggulan e-CRM	14
2.2.3 Alasan untuk menggunakan e-CRM.....	15
2.2.4 Faktor penentu keberhasilan e-CRM.....	16
2.3 Internet.....	17
2.3.1 Pengertian Internet.....	17
2.3.2 Sejarah Internet.....	17
2.3.3 Kegunaan Internet.....	19
2.4 Database.....	19
2.5 HTTP (<i>Hypertext Transfer Protocol</i>).....	21
2.6 Web.....	22
2.7 Analisis SWOT.....	23
2.8 IMK.....	24
2.8.1 Definisi IMK.....	24
2.8.2 Teori IMK.....	25
2.8.3 Delapan Aturan Emas.....	26
BAB III ANALISA SISTEM YANG BERJALAN.....	29
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	29

3.1.1 Sejarah Perusahaan	29
3.1.2 Struktur Organisasi	30
3.1.3 Wewenang Dan Tanggung Jawab.....	30
3.2 Analisis Sistem Yang Berjalan.....	33
3.3.1 <i>Rich Picture</i> Penjualan Dalam Jumlah Kecil.....	33
3.3.2 <i>Rich Picture</i> Penjualan Dalam Jumlah Besar.....	34
3.3.3 <i>Use Case</i> Diagram Penjualan Dalam Jumlah Kecil.....	35
3.3.4 <i>Use Case</i> Diagram Penjualan Dalam Jumlah Besar.....	36
3.3.5 <i>Activity</i> Diagram Penjualan Dalam Jumlah Kecil.....	39
3.3.6 <i>Activity</i> Diagram Penjualan Dalam Jumlah Besar.....	40
3.3.7 <i>Sequence</i> Diagram Penjualan Dalam Jumlah Kecil.....	41
3.3.8 <i>Sequence</i> Diagram Penjualan Dalam Jumlah Besar.....	43
3.3.9 <i>Class</i> Diagram.....	46
3.3.10 <i>Database</i>	47
3.3 Kuisioner.....	51
3.4 Analisis SWOT.....	61
3.4.1 Internal Faktor Analisis <i>SWOT</i>	61
3.4.2 Eksternal Faktor Analisis <i>SWOT</i>	62
3.4.3 Matrix <i>SWOT</i>	62
3.5 Permasalahan Yang Dihadapi.....	64
3.6 Usulan Pemecahan Masalah.....	65
BAB IV RANCANGAN SISTEM YANG DIUSULKAN	67
4.1 Usulan Sistem Baru.....	67
4.2 Prosedur Penjualan Sistem Baru	71

4.2.1 <i>Use Case</i> Diagram Sistem Baru.....	71
4.2.2 <i>Activity</i> Diagram Sistem Baru.....	72
4.2.3 <i>Sequence</i> Diagram Sistem Baru.....	78
4.3 <i>Class</i> Diagram.....	84
4.4 <i>Database</i>	85
4.5 Spesifikasi Proses	94
4.6 Rancangan Layar <i>Front Office</i>	116
4.6 Rancangan Layar <i>Back Office</i>	140
4.8 Kebutuhan Implementasi.....	160
4.9 Menu Utama.....	162
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	163
5.1 Kesimpulan.....	163
5.2 Saran.....	164
DAFTAR PUSTAKA.....	165
RIWAYAT HIDUP.....	167
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
FOTOCOPY SURAT SURVEY	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Deskripsi Proses <i>Use Case</i> Penjualan Dalam Jumlah Kecil.....	35
Tabel 3.2 Deskripsi Proses <i>Use Case</i> Penjualan Dalam Jumlah Besar.....	37
Tabel 3.3 Tabel Master Pelanggan.....	47
Tabel 3.4 Tabel Master Produk.....	47
Tabel 3.5 Tabel Master <i>Staff</i>	48
Tabel 3.6 Tabel Master <i>Supplier</i>	48
Tabel 3.7 <i>Tabel Order</i>	49
Tabel 3.8 Tabel <i>Order</i> Detil.....	49
Tabel 3.9 Tabel Penjualan.....	50
Tabel 3.10 Tabel Penjualan Detil.....	50
Tabel 3.11 Tabel Pembelian.....	51
Tabel 3.12 Matrix SWOT.....	62
Tabel 4.1 Table Master Pelanggan.....	85
Tabel 4.2 Tabel Master <i>Password</i>	85
Tabel 4.3 Tabel Master Kota.....	86
Tabel 4.4 Tabel Master Produk.....	86
Tabel 4.5 Tabel Transaksi OrderHeader.....	87
Tabel 4.6 Tabel Transaksi <i>Order</i> Detil.....	88
Tabel 4.7 Tabel Transaksi Poin.....	88
Tabel 4.8 Tabel Transaksi <i>QA</i>	89
Tabel 4.9 Tabel Transaksi <i>KS</i>	90

Tabel 4.10 Tabel Transaksi <i>Testimony</i>	90
Tabel 4.11 Tabel Transaksi Bonus.....	91
Tabel 4.12 Tabel <i>Auditlog</i>	91
Tabel 4.13 Tabel Admin Retur <i>Header</i>	92
Tabel 4.14 Tabel Retur Detil.....	93
Tabel 4.15 Tabel FAQ.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Dharma Gravire.....	30
Gambar 3.2 <i>Rich Picture</i> Penjualan Jumlah Kecil.....	33
Gambar 3.3 <i>Rich Picture</i> Penjualan Jumlah Besar.....	34
Gambar 3.4 <i>Use Case</i> Diagram Penjualan Dalam Jumlah Kecil.....	35
Gambar 3.5 <i>Use Case</i> Penjualan Dalam Jumlah Besar.....	36
Gambar 3.6 <i>Activity</i> Diagram Penjualan Dalam Kecil.....	39
Gambar 3.7 <i>Activity</i> Diagram Penjualan Dalam Jumlah Besar.....	40
Gambar 3.8 <i>Sequence</i> Memesan Barang Dalam Penjualan Kecil.....	41
Gambar 3.9 <i>Sequence</i> Membayar Uang Muka Dalam Penjualan Kecil.....	41
Gambar 3.10 <i>Sequence</i> Membuat faktur Dalam Penjualan Kecil.....	42
Gambar 3.11 <i>Sequence</i> Pelunasan Sisa Uang Muka Dalam Penjualan Kecil.....	42
Gambar 3.12 <i>Sequence</i> Pembuatan Laporan Penjualan Dalam Penjualan Kecil.....	43
Gambar 3.13 <i>Sequence</i> Memesan Barang Dalam Penjualan Besar.....	43
Gambar 3.14 <i>Sequence</i> Membuat PO Dalam Penjualan Besar.....	44
Gambar 3.15 <i>Sequence</i> Pengiriman Barang Dalam Penjualan Besar	44
Gambar 3.16 <i>Sequence</i> Penagihan Pelanggan Dalam Penjualan Besar.....	45
Gambar 3.17 <i>Sequence</i> Pembuatan Laporan Penjualan Dalam Penjualan Besar.....	45
Gambar 3.18 <i>Class</i> Diagram.....	46
Gambar 3.19 Diagram Hasil Kuisioner Nomor 1.....	52
Gambar 3.20 Diagram Hasil Kuisioner Nomor 2.....	53
Gambar 3.21 Diagram Hasil Kuisioner Nomor 3.....	54

Gambar 3.22 Diagram Hasil Kuisioner Nomor 4.....	55
Gambar 3.23 Diagram Hasil Kuisioner Nomor 5.....	56
Gambar 3.24 Diagram Hasil Kuisioner Nomor 6.....	57
Gambar 3.25 Diagram Hasil Kuisioner Nomor 7.....	58
Gambar 3.26 Diagram Hasil Kuisioner Nomor 8.....	59
Gambar 3.27 Diagram Hasil Kuisioner Nomor 9.....	60
Gambar 3.28 Diagram Hasil Kuisioner Nomor 10.....	61
Gambar 4.1 <i>Use Case</i> Sistem e-CRM Yang Diusulkan.....	71
Gambar 4.2 <i>Activity</i> Informasi.....	72
Gambar 4.3 <i>Activity</i> Registrasi.....	73
Gambar 4.4 <i>Activity</i> Pemesanan.....	73
Gambar 4.5 <i>Activity</i> Pembayaran.....	74
Gambar 4.6 <i>Activity</i> Proses <i>Order</i>	74
Gambar 4.7 <i>Activity</i> Laporan	75
Gambar 4.8 <i>Activity</i> Pemeliharaan Data.....	76
Gambar 4.9 <i>Activity</i> <i>Customer Care</i>	77
Gambar 4.10 <i>Sequence</i> Informasi.....	78
Gambar 4.11 <i>Sequence</i> Registrasi.....	79
Gambar 4.12 <i>Sequence</i> Pemesanan.....	79
Gambar 4.13 <i>Sequence</i> Pembayaran.....	80
Gambar 4.14 <i>Sequence</i> Proses <i>Order</i>	80
Gambar 4.15 <i>Sequence</i> Laporan.....	81
Gambar 4.16 <i>Sequence</i> Pemeliharaan Data.....	82
Gambar 4.17 <i>Sequence</i> <i>Customer Care</i>	83

Gambar 4.18 <i>Class Diagram Sistem Baru</i>	84
Gambar 4.19 Rancangan Layar <i>Home</i>	116
Gambar 4.20 Rancangan Layar <i>Member Home</i>	117
Gambar 4.21 Rancangan Layar <i>About Us</i>	118
Gambar 4.22 Rancangan Layar <i>Contact Us</i>	119
Gambar 4.23 Rancangan Layar <i>FAQ</i>	120
Gambar 4.24 Rancangan Layar <i>Souvenir</i>	121
Gambar 4.25 Rancangan Layar <i>Invitation</i>	122
Gambar 4.26 Rancangan Layar <i>Gift</i>	123
Gambar 4.27 Rancangan Layar <i>Photo Gravire</i>	124
Gambar 4.28 Rancangan Layar <i>Fresh Item</i>	125
Gambar 4.29 Rancangan Layar <i>Special Reguest</i>	126
Gambar 4.30 Rancangan Layar <i>Shopping Cart</i>	127
Gambar 4.31 Rancangan Layar <i>Points</i>	128
Gambar 4.32 Rancangan Layar <i>Shopping History</i>	129
Gambar 4.33 Rancangan Layar <i>Testimonial</i>	130
Gambar 4.34 Rancangan Layar <i>Help</i>	131
Gambar 4.35 Rancangan Layar <i>Kritik dan Saran</i>	132
Gambar 4.36 Rancangan Layar <i>Question & Answer</i>	133
Gambar 4.37 Rancangan Layar <i>Question & Answer Send</i>	134
Gambar 4.38 Rancangan Layar <i>New Registration</i>	135
Gambar 4.39 Rancangan Layar <i>Change Password</i>	136
Gambar 4.40 Rancangan Layar <i>Order Confirmation</i>	137
Gambar 4.41 Rancangan Layar <i>Shopping History Detail</i>	138

Gambar 4.42 Rancangan Layar Testimonial <i>Confirm</i>	139
Gambar 4.43 Rancangan Layar <i>Order & Sales</i>	140
Gambar 4.44 Rancangan Layar <i>Product</i>	141
Gambar 4.45 Rancangan Layar Pelanggan.....	142
Gambar 4.46 Rancangan Layar Bonus.....	143
Gambar 4.47 Rancangan Layar Transaksi Poin.....	144
Gambar 4.48 Rancangan Layar <i>Send Newsletter</i>	145
Gambar 4.49 Rancangan Layar Testimonial.....	146
Gambar 4.50 Rancangan Layar <i>Question & Answer</i>	147
Gambar 4.51 Rancangan Layar Kritik & Saran.....	148
Gambar 4.52 Rancangan Layar FAQ.....	149
Gambar 4.53 Rancangan Layar <i>FAQ Edit</i>	150
Gambar 4.54 Rancangan Layar Retur.....	151
Gambar 4.55 Rancangan Layar <i>Order & Sales Detail</i>	152
Gambar 4.56 Rancangan Layar <i>Order & Sales Retur</i>	153
Gambar 4.57 Rancangan Layar Produk <i>Update Price</i>	154
Gambar 4.58 Rancangan Layar Produk <i>Add New</i>	155
Gambar 4.59 Rancangan Layar Produk <i>Edit</i>	156
Gambar 4.60 Rancangan Layar <i>Question And Answer Edit</i>	157
Gambar 4.61 Rancangan Layar <i>Back Office Registration</i>	158
Gambar 4.62 Rancangan Layar <i>Back Office Sales</i>	159
Gambar 4.63 Menu Utama.....	162

DAFTAR LAMPIRAN

Kuisisioner	L1
Tampilan Layar <i>Home</i>	L3
Tampilan Layar <i>Member Home</i>	L4
Tampilan Layar <i>About Us</i>	L5
Tampilan Layar <i>Contact Us</i>	L6
Tampilan Layar <i>FAQ</i>	L7
Tampilan Layar <i>Souvenir</i>	L8
Tampilan Layar <i>Invitation</i>	L9
Tampilan Layar <i>Gift</i>	L10
Tampilan Layar <i>Photo Gravire</i>	L11
Tampilan Layar <i>Fresh Item</i>	L12
Tampilan Layar <i>Special Request</i>	L13
Tampilan Layar <i>Shopping Cart</i>	L14
Tampilan Layar <i>Points</i>	L15
Tampilan Layar <i>Shopping History</i>	L16
Tampilan Layar <i>Testimonial</i>	L17
Tampilan Layar <i>Help</i>	L18
Tampilan Layar <i>Change Password</i>	L19
Tampilan Layar <i>Kritik Dan Saran</i>	L20
Tampilan Layar <i>Order Confirmation</i>	L21
Tampilan Layar <i>Question And Answer</i>	L22

Tampilan Layar <i>Shopping History Detail</i>	L23
Tampilan Layar <i>Testimony Confirm</i>	L24
Tampilan Layar <i>Question And Answer Send</i>	L25
Tampilan Layar <i>Back Office Order & Sales</i>	L26
Tampilan Layar <i>Back Office Product</i>	L27
Tampilan Layar <i>Back Office Pelanggan</i>	L28
Tampilan Layar <i>Back Office Bonus</i>	L28
Tampilan Layar <i>Back Office Transaksi Poin</i>	L29
Tampilan Layar <i>Back Office Testimonial</i>	L29
Tampilan Layar <i>Back Office Question & Answer</i>	L30
Tampilan Layar <i>Back Office Kritik & Saran</i>	L31
Tampilan Layar <i>Back Office Order & Sales Detil</i>	L32
Tampilan Layar <i>Back Office FAQ</i>	L32
Tampilan Layar <i>Back Office FAQ Edit</i>	L33
Tampilan Layar <i>Back Office Order And Sales Retur</i>	L33
Tampilan Layar <i>Back Office Produk Update Price</i>	L34
Tampilan Layar <i>Back Office Produk Add New</i>	L35
Tampilan Layar <i>Back Office Produk Edit</i>	L36
Tampilan Layar <i>Back Office Question And Answer Edit</i>	L36
Tampilan Layar <i>Back Office Retur</i>	L37
Tampilan Layar <i>Back Office Question And Answer Edit</i>	L37
Tampilan Layar <i>Back Office Registration</i>	L38
Tampilan Layar <i>Back Office Sales</i>	L39
Tampilan Layar <i>Back Office Send Newsletter</i>	L40